

LUDÁNYI ZSÓFIA

NYELVI TANÁCSADÁS NÁLUNK ÉS MÁS NEMZETEKNEél

1. Bevezetés

A tanulmány egy olyan átfogó kutatáshoz kapcsolódik, amely a 2004-ben elindult elindult ún. „palásti folyamat”-hoz (Domonkosi–Lanstyák–Posgay [szerk.] 2007; Lanstyák 2008: 48–49) kíván csatlakozni. E folyamat célja a magyar nyelv-műveléssel kapcsolatos problémák tisztázása volt, azonban – számos értékes és kézzel fogható eredménye ellenére – a 2010-es években nem folytatódott tovább, noha természetesen ebben az évtizedben is jelentek meg szervezett nyelvmenedzselésről szóló írások (pl. Heltainé Nagy 2011, 2012, 2014, 2016; Ludányi 2017).

A nyelv-művelés magyar viszonylatban a legismertebb, a laikus közvélemény előtt nagy tekintéllyel rendelkező szervezett nyelvvalakító¹ tevékenység-típus. Tekintélye azonban az 1990-es évek második felében és a 2000-es évek elején lezajlott heves, nagy indulatokat kiváltó viták (l. pl. Minya 2005; Kis 2006–2017) hatására határozottan csökkent a nyelvtudománnyal foglalkozók körében. Egyes nézetek szerint (pl. Sándor 2001; Kálmán 2004) a nyelv-művelés tudománytalan, káros tevékenység. Léteznek a nyelv-művelésnek olyan területei, amelyekre nézve ez igaznak tekinthető (a nyelv-művelés térrénumairól, válfajairól részletesen l. Heltainé Nagy 2007: 20–23; Lanstyák 2014: 9–19), ugyanakkor túlzó általánosítás ezt általában a nyelv-művelésre kijelenteni. Ennek oka, hogy a *nyelv-művelés* kifejezés a különböző nemzeteknél, különböző nyelvközösségekben, különböző történelmi korszakokban egészen más tevékenységre utal (Lanstyák 2014: 20). A *nyelv-művelés* szó többértelműsége miatt ahelyett a továbbiakban a *nyelvi menedzselés* terminust használok a diskurzusok, ill. a nyelvi rendszer megváltoztatására irányuló tevékenységekre, utalva ezzel az általam alkalmazott elméleti keretre, a nyelvmenedzselés-elméletre.

Kiindulópontom, hogy a nyelv-művelés (nyelvi menedzselés) nemcsak társadalmilag hasznos, hanem a többi nyelvtudományi területtel egyenrangú részdiszciplína, amelyet érdemes és szükséges is kutatni, művelni. A jelen kutatásban a szervezett nyelvi menedzselés egyik válfajára, a nyelvi tanácsadásra koncentrálok.

A dolgozat célja – egy átfogó kutatás részeként – más nemzetek nyelvi tanácsadó tevékenységének, ilyen jellegű intézményeinek összehasonlító

¹ A *nyelvvalakítás* műszót Lanstyák István (2008) nyomán alkalmazom minden olyan metanyelvi tevékenységre, melynek (egyik) célja az írott és beszélt nyelvi diskurzusoknak, ill. hosszabb távon magának a nyelvi rendszernek, valamint a különféle nyelvvaltozatoknak a kisebb-nagyobb mértékű megváltoztatása.

bemutatása. A helyzetkép leírásán kívül a vizsgálat hozadéka, hogy a más nemzeteknél sikeresen alkalmazott gyakorlatoknak a magyar gyakorlatba való átültetése hosszú távon hozzájárulhat a mai magyar nyelvi tanácsadó tevékenység megújításához.

1.1. Elméleti háttér, előfeltevések

A kutatás elméleti kerete a nyelvi és kommunikációs problémák feltárására, elemzésére és kezelésére szolgáló nyelvmenedzselés-elmélet (Language Management Theory, LMT, Jernudd–Neustupný 1987). Felfoghatjuk a nyelvtervezés-elmélet továbbfejlesztett változatának is, melynek célja az előző hiányainak kiküszöbölése (Nekvapil 2006). Az utóbbi évtizedekben az LMT a nemzetközi szakirodalomban egyre jelentősebbé vált. A magyar nyelvészetben kevésbé közismert, főként Lanstyák István és Szabó Mihály Gizella foglalkozik a témával (Szabó Mihály 2005, 2007; Lanstyák 2018; vö. még Balogh–T. Balla 2009; Bari 2018).

A nyelvmenedzselés-elmélet kulcsfogalma a **nyelvi probléma**, amely eredetileg az adott diskurzusban érvényesülő normától való, kedvezőtlenül értékelt eltérést jelentette, míg az újabb felfogás szerint a jelenség semleges vagy akár pozitívan is értékelhető (Nekvapil–Sherman 2013: 86). A nyelvi menedzsment szakaszai a következők (Jernudd–Neustupný 1987: 78–80; Nekvapil 2009: 3–4): 1. a beszélők a kommunikáció során **észlelik** a normától való eltéréseket (noting); 2. **értékelik** az eltéréseket (evaluation); 3. **cselekvési tervet** (akciótervet) készítenek (adjustment design); 4. **megvalósítják** a cselekvési tervet (implementation). A nyelvi menedzselés klasszikus modelljét később kiegészítették egy 5. ponttal: **visszacsatolás** (feedback), amely tulajdonképpen az első lépésnek felel meg (Sherman 2007).

A nyelvmenedzselés-elmélet megkülönbözteti az egyszerű és a szervezett menedzselést (Jernudd–Neustupný 1987: 76). Az egyszerű nyelvmenedzselés (mikromenedzsment) egyénekhez köthető, sok esetben csak egy adott, „itt és most” elhangzó diskurzusra vonatkozik, míg a szervezett nyelvmenedzselés (makromenedzsment) valamilyen szervezethez, intézményhez kötődik, s többnyire nem csupán egyetlen adott diskurzusra vonatkozik, hanem sokkal inkább magára a nyelvi rendszerre.

A szervezett nyelvi menedzselés egyik fontos fajtája a **nyelvi tanácsadás**, a hétköznapi beszélőnek az általában vett nyelvhasználat konkrét kérdéseiben való eligazítása, amelyet Lanstyák (2014: 11) a diskurzusalakítás válfajai közé sorol. Beneš és munkatársai (2018: 122–123) a kérdezők és a nyelvi tanácsadók közti párbeszédet a nyelvi menedzsment körfolyamatába (Kimura 2014) ágyazva értelmezik, amely sematikusan a következőképpen ábrázolható: mikro → makro → mikro (Nekvapil 2009: 6). A problémákat hétköznapi beszélők észlelik és értékelik (mikromenedzsment), a nyelvészek dolgozzák ki az akciótervet (makromenedzsment), amelyet a beszélők elfogadnak, és (véltetőleg) végrehajtanak (mikromenedzsment).

Tanulmányomban az alábbi előfeltevésekből indulok ki: 1) A nyelvi irodák, tanácsadó szolgálatok helyzete az egyes országokban eltérő lehet, mivel azt mindig az adott ország etnikai, társadalmi, kulturális és politikai helyzete, valamint az adott közösség sajátos nyelvi igényei, kodifikációs stílusa irányítják (vö. Garvin 1993: 17–19; Uhlířová 1997: 82). 2) A megvizsgálandó európai országok kiválasztása is ennek figyelembevételével történt. Azt feltételeztem, hogy azok az országok, ahol akadémiai bázisú (Garvin 1993: 17–18) a kodifikáció (pl. Csehország), illetve valaha az volt (Németország), nagyobb az igény a beszélők körében a nyelvi kérdésekben való szakszerű eligazítás iránt, így valószínűleg lesznek nyelvi tanácsadással foglalkozó intézményei.

1.2. Kutatási kérdések

Mindezek figyelembevételével a kutatás az alábbi kérdéseket kívánja megválaszolni:

1. Milyen intézmények végeznek nyelvi tanácsadást Európa alábbi országaiban: Svédország, Norvégia, Finnország, Észtország, Hollandia és Belgium, Németország, Csehország, Magyarország?
2. Milyen hasonlóságok és különbségek figyelhetők meg az egyes nemzetek nyelvi tanácsadó intézményeinek gyakorlatában?
3. Az egyes nemzetek nyelvi tanácsadói tevékenységét megvizsgálva melyek azok a jó gyakorlatok, amelyek a magyarországi nyelvi tanácsadás gyakorlatába is átültethetők?
4. A nyelvi tanácsadói interakciókból összegyűlt nyelvi anyagból készül-e valamilyen (publikus vagy nem publikus) adatbázis? Ha létezik ilyen, azt felhasználják-e a tudományos kutatásokhoz, vagy „csak” társadalmi, gyakorlati haszonnal bír, a nyelvhasználati kérdésekben bizonytalan beszélők eligazítását szolgálja?

1.2. A kutatás előzményei

Más országok nyelvművelési, nyelvi tervezési, nyelvi menedzselési gyakorlatáról több összefoglaló munka is jelent meg, amely a jelen tanulmány kiindulásaként szolgál. Domínguez és López (1995) összeállította azoknak az intézményeknek a listáját, amelyek szociolingvisztikai, nyelvi tervezési kérdésekkel foglalkoznak – mind a hazai (katalán), mind a nemzetközi színtereken. Az adatokat főként kérdőív segítségével gyűjtötték, amelyben az intézmény alapadatai (neve, rövidítése, címe, elérhetősége) mellett rákérdeztek annak típusára (pl. kutatóintézet), az intézmény osztályaira, alegységeire, a dolgozók számára, a nyelvi tervezés területeire, különféle szolgáltatásokra (pl. összefoglaló közlemények, adatbázisok), a közelmúlt főbb publikációira

(könyvek, folyóiratok, CD-k stb.), a folyamatban lévő munkákra és a jövőbeni tervekre.

Sándor Klára szerkesztette azt az angol nyelvű kötetet (Sándor [szerk.] 2000), amely *A nyelvi megbélyegzéstől a nyelvi türelemig (From Stigmatization to Tolerance)* című, 1998 őszétől 1999 őszéig tartó nemzetközi projekt keretein belül készült. A nemzetközi kutatócsoport célja alapvetően az európai országok nyelvi diszkriminációs sajátosságainak egységes szempontokat figyelembe vevő összehasonlításának leírása volt, melynek részeként a projektben részt vevő görög, norvég, svéd és magyar kutatók által képviselt országok intézményi háttere is bemutatásra került. E projekt eredményei röviden magyar nyelven is olvashatók, erre a munkára utal a jelen tanulmány címe is: *Nyelvművelés nálunk és más nemzeteknél* (Sándor 2002), s így – áttételesen – Kazinczy közismert tanulmányára² is. A másik fontos összefoglaló kötet Balázs Géza és Dede Éva szerkesztésében jelent meg (Balázs–Dede [szerk.] 2008), melynek célja az Európában létező nyelvművelő, nyelvi tervezési, nyelvápolási stb. tevékenységek minél szélesebb körű bemutatása – a kötet ezeket egységesen nyelvi kultúráknak nevezi. E két kötet a jelen kutatás kiindulópontjául szolgál, ám a megjelenés óta eltelt idő miatt a benne szereplő adatok aktualizálásra szorulnak, másrészt kifejezetten a nyelvi tanácsadásra csak kismértékben térnek ki.

2. A vizsgálat anyaga és módszere

A vizsgálat első lépése az egyes nemzetek nyelvi irodáinak, tanácsadó szolgálatainak felkutatása volt a rendelkezésre álló szakirodalomból kiindulva (Domínguez–López 1995; Sándor [szerk.] 2001, 2002; Balázs–Dede [szerk.] 2008) internetes keresők segítségével. Fontos lépése a kutatásnak a kapcsolatfelvétel az adott országok nyelvi tanácsadást végző intézményeivel, amely folyamatosan történik; a tanulmány írásának időpontjában a cseh és az észt nyelvi tanácsadó szolgálat munkatársaival történt meg.

Az egyes intézmények felkutatása után megvizsgáltam az általuk végzett nyelvi tanácsadói tevékenységet az intézmények weboldalán található tájékoztató szövegek, a tanácsadó kollégák beszámolóit, illetve a tanácsadással kapcsolatos tudományos közlemények alapján. A vizsgálat során főként az alábbi szempontokra koncentráltam: a) a tanácsadás csatornája: telefonon vagy e-mailben, ill. egyéb módon (pl. személyes konzultáció); b) az azonnali „nyelvi elsősegély” (telefonos tanácsadás) rendelkezésre állásának időtartama (óra/hét); c) a tanácsadást végző munkatársak száma; c) az intézmény közzéteszi-e a korábbi kérdéseket és válaszokat; ha igen, milyen formában; d) az összegyűlt nyelvi anyag hasznosul-e a tudományos kutatásban.

2 Kazinczy Ferenc 1819. Ortológus és neológus nálunk és más nemzeteknél. In: *Kazinczy Ferenc művei I. Versek, műfordítások, széppróza, tanulmányok*. (A válogatás, a szöveggon-dozás és a jegyzetek Szauder Mária munkája.) Budapest: Szépirodalmi Könyvkiadó. 813–834. 1979.

3. Nyelvi tanácsadás egyes nemzeteknél

3.1. Svédország

A svédországi nyelvi menedzselés helyzetét, intézményi hátterét Andersson (2000), Jernudd (2018), a magyar szakirodalomból Sándor (2001) és Péteri (2008) munkái alapján, valamint az egyes intézmények honlapján elérhető leírásokat felhasználva mutatom be.

Nyelvi menedzseléssel Svédországban több intézmény foglalkozik. Az egyik az 1786-ban alapított Svéd Akadémia, amelynek fő tevékenysége a svéd nyelv szókincsének, nyelvtanának leírása. A jelen tanulmány szempontjából a legfontosabb intézmény a Stockholmban található Svéd Nyelvi Tanács (Språkrådet), amely 1944 óta működik főként állami, kisebb részben magáncégektől, magán-szervezetektől származó támogatással. A Svéd Nyelvi Tanács a Svéd Nyelvi és Folklórintézet osztályként működik, legfőbb tevékenységi köre a nyelvészeti, nyelvhasználati könyvek, folyóiratok megjelentetése, a hivatali nyelvhasználat egyszerűbbé tétele, valamint a svéd és más hivatalos kisebbségi nyelvek (beleértve a svéd jelnyelvet) használatával kapcsolatos nyelvi tanácsadás.

A Svéd Nyelvi Tanács honlapján (W1) részletes tájékoztatás olvasható a tanácsadó szolgálat működéséről. Figyelemre méltóan kidolgozott az egyes kérdéstípusok kategorizálása, minden kategóriának megvan a maga külön alegysége a tanácsadó szolgálaton belül, külön e-mail-címmel és telefonszámmal. Az alábbiakban részletesen bemutatom a nyelvi tanácsadó szolgálat tevékenységi köreit.

I. Svéd nyelvi tanácsadás

1. A svéd nyelv általános kérdései (helyesírási szabályok, nyelvtan, kiejtés, idegen helynevek helyesírása, nyelvhasználati problémák). Az összegyűlt kérdések adatbázisa a Nyelvi Tanács honlapján szabadon böngészhető (W2), az intézmény fel is hívja az érdeklődők figyelmét, hogy ha az adatbázisban nem találnak választ kérdésükre, akkor forduljanak hozzájuk. A kérdés-válasz adatbázisban szabadszavas és kulcsszavas keresésre van lehetőség. Az adatbázis felhasználói értékelhetik a válaszokat hasznosságukat tekintve, és megjegyzést is fűzhetnek hozzájuk. Nyelvi tanács emailben és telefonon kérhető, a telefonszolgálat hétfőn, szerdán és pénteken 10-től 12-ig elérhető (6 óra/hét).
2. Svéd nyelvjárásokkal kapcsolatos kérdések: nyelvjárási szavak, kifejezések, az egyes nyelvjárások közti különbségek, nyelvi változások. A telefonszolgálat kedden, szerdán és csütörtökön 10-től 12-ig, valamint délután 1-től 3 óráig vehető igénybe (12 óra/hét).
3. A közérdekű, publikus szövegek nyelvezetének egyszerűsítésével, közérthetővé tételével kapcsolatban külön e-mail-címre írhatnak az érdeklődők, és külön telefonszám is rendelkezésükre áll.

4. Névtani tanácsadás: a kérdezők érdeklődhetnek a svéd földrajzi nevek, személynevek, egyéb tulajdonnévtípusok eredetéről, jelentőségéről, gyakorisági adatairól. A telefonszolgálat keddtől csütörtökig 10-től 12-ig, valamint délután 1-től 3 óráig hívható (12 óra/hét).

II. Kisebbségi nyelvekkel kapcsolatos tanácsadás

1. Finn: az e-mailes tanácsadás mellett a hétfőtől péntekig (9–12 óráig) hívható telefonszolgálat is a kérdezők rendelkezésére áll (15 óra/hét).
2. Jiddis: e-mailben, valamint telefonon szerdánként 13–17 óra között (2 óra/hét).
3. Meänkieli (finnugor nyelv): e-mailben, valamint telefonon kedden és csütörtökön 9–12 óra között (3 óra/hét).
4. Roma (romani): e-mailben, valamint telefonon kedden 9–12 között (3 óra/hét).
5. Számi (lapp): a kérdéseket a Számi Parlament válaszolja meg, a kérdéseket közvetlenül ennek az intézménynek kell feltenni.
6. Svéd jelnyelv: e-mailben, valamint telefonon minden hétköznap 9–15 óráig. Videohívás is lehetséges (30 óra/hét).

A tanácsadó szolgálat különféle kiadványokat is megjelentet: szótárakat, glosszáriumokat, szabályzatokat, kézikönyveket. Két folyóiratuk is van, az egyik az évente négy alkalommal megjelenő, a közérthető svéd nyelvről szóló *Klarspråk*, a másik a svédországi finn kisebbségi nyelvhasználók negyedévente megjelenő folyóirata, a *Kieliviesti* (meänkieli nyelvű melléklettel) (W3).

Andersson (2000: 88–89) a tanácsadás gyakorlatát bemutatva felhívja a figyelmet arra, hogy a tanácsadó munkatársak mindig „kondicionált” – azaz feltételekhez kötött – tanácsot adnak, nem pedig kategorikus „helyes–helytelen” jellegű: milyen kontextusban használható az adott kifejezés, milyen alternatívákat javasolnak például formális/informális helyzetben, beszélt/írott nyelvben stb. Gyakoriak az idegen szavakkal kapcsolatos kérdések is, például hogy egy-egy új szó milyen nemű, hogy van többes számban, melyik paradigma szerint ragozódik, mi a normatív helyesírásuk stb. Jernudd (2018: 109–113) a 2013 márciusában érkezett 350 e-mailes kérdést az alábbi kategóriákba sorolta (a százalékos értékek nem reprezentatívak, csak az adott mintára vonatkoznak): a) az adott szóra kiterjedő részletes magyarázat kérése (pl. etimológia, változatok stb.) 15%; b) helyesírás (kisbetű-nagybetű, alakváltozatok, idegen szavak helyesírása) (22%); c) prepozíciók (7%), d) főnevek és melléknevek (nyelvtani nem, határozottság, többes szám, létezik-e az adott névszó, a kettő közül melyik a helyes stb.) – 15%; e) igék (pl. igekötők, létezik-e egy bizonyos ige, adott szövegkörnyezetben használható-e az adott ige); f) nyelvi produktumok értékelésre, véleményezésére vonatkozó megkeresések (4%); g) egyéb kérdések. Andersson (2000: 89) megállapításával szemben e 350 e-mailes megkeresés között meglepően kevés angol vagy egyéb idegen szóval kapcsolatos kérdés akadt.

Svédország harmadik fontos nyelvi menedzseléssel foglalkozó szervezete az 1941-ben létrejött Svéd Szaknyelvi Központ (Terminologiecentrum) volt, melynek munkáját a Svéd Nyelvi Tanács vette át. Ugyanez az intézmény vette át a nemzeti terminológiai adatbázis (Rikstermbanken) működtetését is. A Szaknyelvi Központ honlapján korábban elérhető volt a beérkező szaknyelvi kérdések gyűjteménye is, jelenleg a Svéd Nyelvi Tanács adatbázisában is található terminológiai kérdések. Jernudd (2018: 103–108) az alábbi főbb típuskérdéseket ismerteti: a) mit jelent az adott terminus; b) az egyes alakváltozatok közti különbség (szinonimák-e, van-e jelentésbeli különbség, melyik a helyes írásmód két eltérő közül); c) idegen terminusok svéd megfelelője utáni érdeklődés, hiányzó terminus egy adott fogalomra; d) „Swenglish”, azaz svéd-angol „keverékterminusokkal” kapcsolatos kérdések.

3.2. Norvégia

Norvégiát a nyelvi türelem mintaországaként szokás emlegetni sajátos nyelvi helyzete miatt (Baksy 2008; Jahr 2000; Omdal 2000; Sándor 2002), mivel két írott sztenderd nyelvváltozata van, amelyek kölcsönösen érthetők, és főleg morfológiai különbségek vannak köztük. Az egyik a dán nyelvhez közel álló bokmål ('könyvnyelv'), a másik a norvég nyelvjárásokon alapuló nynorsk ('újnorvég'). Hivatalos beszélt nyelvi norma nem létezik Norvégiában, a dialektusok használata a médiában és hivatalos érintkezésben is teljes mértékben elfogadott.

Osloban található a nyelvi menedzselés fő intézménye, a Norvég Nyelvi Tanács (Språkrådet) (W4), amely mindkét normával kapcsolatban ad hivatalos tanácsot állami szervek és a lakosság részére. Fő feladata a nyelvi kompetencia és tolerancia erősítése a különböző beszélt és írott nyelvváltozatokat illetően (Baksy 2008: 234). A Nyelvi Tanács több osztályra tagozódik (pl. szaknyelvek, oktatás, kommunikáció stb.), ezek egyike a nyelvi tanácsadás. Az intézmény honlapja (W5) szerint jelenleg tíz dolgozója van a tanácsadói részlegnek, melynek főbb feladatai az alábbiak: nyelvi és helyesírási tanácsadás (nynorsk és bokmål) e-mailben, telefonon és a közösségi médiában; a norvég jelnyelv és a nemzeti kisebbségi nyelvek (kvén, romani és újabbak) iránti felelősségérzet növelése, a beszélőközösségekkel való együttműködés; a földrajzi neveket kapcsolatos nyelvi menedzsment; nyelvi dokumentációk nyomon követése.

A nyelvi tanácsadás honlapján (W6) számos hasznos információ található az alábbi három fő témakörben: 1) helyesírási szabályok (különírás-egybeírás, vesszőhasználat, rövidítések, kisbetű-nagybetű stb.); 2) gyakorlati nyelvtan (grammatikai alapfogalmak, felszólító mód, névmások használata); 3) az írott nyelvi stílussal kapcsolatos tanácsok (pl. hogyan kell hivatalos e-mailt írni, az írásbeli üzenetváltás nyelvi udvariassági formái stb.).

A nyelvi tanácsadás a honlap tanúsága szerint alapvetően írásban zajlik, telefonügyeletről nem található információ a honlapon. A tanácsadók javasolják az érdeklődőknek, hogy a kérdés elküldése előtt nézzenek utána a honla-

pon található adatbázisban (W7), hátha megtalálják a választ a korábbi kérdésekre adott válaszok között. Minden kérdés bekerül a nyilvános adatbankba, a honlapon fel is hívják erre a figyelmet. A kérdés-válasz archívum mellett más hasznos adatbázisok is megtalálhatók ugyanitt: online szótárak, terminológiai adatbázisok, földrajzi és személynevekkel kapcsolatos tudnivalók.

3.3. Finnország

A finn helyzetet Minya (2008), Laihonen (2010) és Takács (2019) munkájára támaszkodva mutatom be. 1927-ben jött létre a Finn Nyelvi Bizottság, amely nyelvhelyességi kérdésekben adott tanácsot, majd 1945-ben létrejött egy nyelvi iroda, végül 1947-ben mindkettő állami intézmény lett. 1948-ban a nyelvi iroda befejezte működését. Az 1949-ben alakult új állami intézmény, a Finn Akadémia keretében új nyelvművelő szolgálat jött létre, amely lényegében hasonló formában működött, mint az elődje. A tanácsadó szolgálatról a Magyar Nyelvőrben is jelent meg egy ismertető (Sadeniemi 1955), amelyből megtudhatjuk, hogy az ötvenes években két fizetett munkatársat foglalkoztatott az intézmény, akik hétköznaponként 9-től 14 óráig, szombatonként 9-től 13 óráig válaszoltak a beérkező kérdésekre főként telefonon, de levélben és a sajtóban is (Sadeniemi 1955: 308).

Napjainkban a Honi Nyelvek Intézete (Kotimaisten kielten tutkimuskeskus, Kotus) a szervezett nyelvmenedzselés legfontosabb intézménye. A nyelvi bizottság a nyelvhasználatot érintő kérdésekben dönt, a nyelvi iroda pedig a szótárfejlesztés mellett nyelvi tanácsadó szolgálatot működtet. A finn köznyelven kívül a hivatalos nyelv, az EU-nyelv és a névadás a nyelvi menedzselés kiemelt területei.

A Honi Nyelvek Intézete tanácsadó szolgálatának adatbankjában (Kielitoimiston ohjepankki) (W8) a helyesírási (pl. írásjegyek, számok, rövidítések; nevek; szavak; mondatok; szöveg) és nyelvhasználati kérdésekben témakörök szerint kereshetünk, de szabadszavas keresésre is lehetőség van. A nyelvhasználati témakörök között olyan kérdésekre kaphatunk választ például, mint: hogyan köszönjünk el egy levél végén, vagy hogyan rövidítsük levélben a címeket, fokozatokat. A honlapról tulajdonnevek helyesírásával kapcsolatban két link is elérhető: ezek a leggyakoribb család- és utónevek legfontosabb ragozott alakjait (általában a nominativust, genitivust, partitivust és allativust) mutatják meg. Akinek ennél gyorsabb segítségre van szüksége, telefonon is hívhatja a közönségszolgálatot.

Az intézmény honlapja alapján (W9) a telefonos tanácsadás három fő területe (külön telefonszámmal): 1) általános nyelvi kérdések a finn nyelvről (finn nyelven, minden hétköznapi 10-től délig hívható, 10 óra/hét); 2) névhasználattal kapcsolatos kérdések (csütörtökön és pénteken 10-től délig, 4 óra/hét); svéd nyelvvel kapcsolatos kérdések svéd nyelven (keddtől péntekig délután 1-től 3-ig, 8 óra/hét). Az intézet munkatársai kérésre nyelvi szakvéleményeket, jelentéseket készítenek nyelvhasználati és névtani kérdésekben finn és svéd nyelv-

ven, ez a szolgáltatás többnyire díjköteles. A munkatársak tréningeket is tartanak a közérthető fogalmazás, nyelvhasználat, helyesírás témájában. A nyelvi iroda adja ki a Kielikello című folyóiratot, amelyben többek között a Finn Nyelvi Bizottság ajánlásait, állásfoglalásait közlik, valamint kérdésekre válaszolnak.

3.4. Észtország

A Tallinnban található Észt Nyelvi Intézet (Eesti Keele Instituut) állami tudományos és fejlesztési intézmény, melynek főbb feladata az észt irodalmi nyelv, a nyelvjárások, valamint a rokon nyelvek kutatása, szótárkészítés, mindemellett nyelvi tanácsadó szolgálatot is működtet (Vighné Szabó 2008). A honlapon olvasható leírás szerint (W10) az intézet 1947-es létrejötte óta folyamatosan foglalkozik nyelvi tanácsadással: kezdetben a szótári részleg, majd 1973-tól a szaknyelvi és helyesírási részleg keretein belül. A 2008-as szerkezeti átalakítás óta a nyelvi menedzsment osztálya látja el a nyelvi tanácsadói feladatokat.

A tanácsadás telefonon és 2004 óta e-mailben történik. A tanácsadók mind az Észt Nyelvi Intézet munkatársai, akik számos egyéb feladatuk mellett végzik ezt a munkát. Nyelvi tanácsot telefonon vagy e-mailben lehet kérni; az intézet munkatársai elsősorban a telefonos megkeresést javasolják részben annak gyorsasága miatt, részben azért, hogy bonyolultabb kérdések esetén lehetőség legyen a kérdéses nyelvi forma kontextusának tisztázására. A hét öt munkanapjának mindegyikén más-más tanácsadó tart telefonügyeletet, a beosztásuk megtalálható a honlapon (W11).

A tanácsadókhoz főleg az olyan kérdésekkel lehet fordulni, mint például a helyesírás (kisbetű-nagybetű, tulajdonnevek írásmódja, központosítás stb.), szavak toldalékolása, jelentésük, fogalmazási kérdések.

Az intézet honlapján (W12) szabadon elérhetők a korábban feltett kérdések és a rájuk adott nyelvi tanácsadói válaszok. Az 1991 májusától 2003 novemberéig érkezett kérdéseket és a rájuk adott válaszokat utólag vitték fel a létrehozott internetes adatbázisba, 2003 novembere óta pedig a kérdések és a válaszok közvetlenül oda kerülnek.

Felmerülő kérdés esetén a tanácsadók először az adatbázis átböngészését javasolják a közvetlen megkeresés előtt. Az e-mailek küldése a honlapon található űrlap kitöltésével lehetséges, a kérdés hossza legfeljebb 2000 karakter lehet. A válasz általában 1-3 munkanapon belül érkezik meg. Az űrlapon kulcsszavakat is meg kell adni a kérdéshez, továbbá a nyelvi tanácsadók kéri, hogy a kérdezők írják le a kérdés kontextusát.

Az írásos nyelvi tanácsadás egy sajátos válfaja a nyelvi szakvélemény készítése, amelyet kifejezetten a rendőrség, bíróságok stb. kérésére készítenek az intézet munkatársai. Nyelvi szakvéleményt nem adnak ki abban az esetben, ha a megkeresés írója a szóban forgó bírósági ügy egyik résztvevője.

A nyelvi tanácsadók nagy köztiszteletnek örvendenek az észt társadalomban. Fontosságukat mutatja, hogy országos jelentőségű, hivatalos dokumen-

tumokat véleményeztek, lektoráltak, mint például magának az alkotmánynak a szövegét. A nyelvi tanácsadás népszerűségét mutatja, hogy a telefonkönyvekben a fontos segélyhívó számok között szerepel a számuk.

Ugyanakkor – ahogy a honlapjukon olvashatjuk – nem csupán a nagyközönség, hanem maguk a nyelvészek is profitálnak a hozzájuk érkező visszajelzésekből, hiszen így képet kapnak arról, melyek azok a nyelvi formák, változások, amelyek a legtöbb problémát okozzák a beszélőknek. A tanácsadók számos állami, tudományos és oktatási intézménnyel állnak kapcsolatban, nyelvi tréningeket tartanak a partnerintézmények dolgozóinak, véleményezik nyelvi produktumaikat.

3.5. Németalföld

Hollandia és Flandria 1980-ban kötött kétoldalú egyezményeként létrejött a Németalföldi Nyelvszövetség (Nederlandse Taalunie), amelynek 2004 óta Suriname is tagja. A hágai székhelyű hivatalos intézmény főleg a németalföldi nyelv oktatási, fordítási vonatkozásaival foglalkozik (Gúti-Varga 2008). Mindemellett nyelvi tanácsadásért is lehet a Nyelvszövetséghez fordulni. Az intézmény honlapján elérhető kérdés-válasz adatbázisban kulcsszavak alapján kereshetünk különféle nyelvhasználati, helyesírási témákban (pl. összetett szavak, szófajok, írásjelek stb.), de szabadszavas keresésre is lehetőség van (W13). Az adatbázisban található kérdéseket a Hollandiában és Belgiumban található nyelvi tanácsadó szolgálatok tapasztalatai alapján válogatták össze, és folyamatosan fejlesztik, bővítik. Az oldalon található kérdőív segítségével a felhasználók is megoszthatják észrevételeiket, javaslataikat az adatbázis fejlesztőivel (W14).

Ha a felhasználó nem talál választ a kérdésére az adatbázisban, lehetősége van kérdését a honlapon található űrlapon keresztül elküldeni. A választ a holland Mi Nyelvünk Társaság (Het Genootschap Onze Taal) és a flamand Taaltelefoon szolgálat munkatársai válaszolják meg (W15).

A Hollandiában található, nyelvi ismeretterjesztéssel foglalkozó Mi Nyelvünk Társaságba (Het Genootschap Onze Taal) bárki beléphet, aki érdeklődik a németalföldi nyelv iránt. Az egyesület nyelvi tanácsadó szolgálata 1985 óta áll a nyelvi kérdésekben eligazításra vágyó beszélők rendelkezésére (W16). A nyelvi tanácsadáshoz – telefonon és írásban – nemcsak magánszemélyek szoktak fordulni, hanem különféle intézmények, cégek is. A szolgálat évente mintegy 3000 telefonos kérdésre válaszol. Az e-mailes tanácsadást az egyesület tagjai díjmentesen vehetik igénybe. A nyelvi tanácsadás munkatársai írják a honlapon olvasható nyelvi tanácsokat, és karbantartják a Spellingsite.nu (W17) weboldalt, amely a Prisma kiadóval együttműködve jött létre. Az oldalon mintegy százezer szó, rövidítés és tulajdonnév helyes írásmódja található meg, valamint az összes helyesírási szabály.

A nyelvi tanácsadók ezenkívül rendszeresen tartanak nyelvi tréningeket különféle cégek, vállalatok dolgozóinak, valamint évente tíz alkalommal meg-

jelentetik A Mi Nyelvünk (Onze Taal) című folyóiratot, amelyben különféle nyelvhasználati kérdésekről olvashatnak az érdeklődők közérthető stílusban: hogyan írhatunk olvashatóan, prezentáció tartása, a nyelv és a számítógép, érveléstechnika, szótárak, új szavak, etimológia, helyesírás, az ifjúság nyelve stb. (W18). A szerkesztők, trénerek és adminisztratív dolgozók mellett öt nyelvi tanácsadó munkatárs dolgozik az intézményben (W19).

A telefonos tanácsadás hétfőtől péntekig 9.30-tól 12 óráig, valamint 13.30-tól 16 óráig hívható (25 óra/hét). Írásban is lehet kérdezni: Twitteren, Facebookon, és – az oldal űrlapján keresztül – e-mailben. A tanácsadók öt munkanapon belül válaszolnak (W20).

Belgiumban egy kormányhivatal foglalkozik nyelvi tanácsadással. A flamand kormány hivatalos nyelvi tanácsadó szolgálata a brüsszeli székhelyű Taaltelefoon (szó szerint: nyelvi telefon), amely 1998-ban jött létre, célja a nyelvi tanácsadáson kívül a nyelvi ismeretterjesztés (például a honlapján és különféle információs kampányokon keresztül). A tanácsadó szolgálatot nemcsak az állampolgárok, hanem a flamand kormány is igénybe veszi oly módon, hogy a különféle kormányrendeleteket a tanácsadó szolgálat véleményezi (W21). A honlapon tematikus kereső is található, ahol a helyesírás, a szóhasználat, a fogalmazás, a nyelvtan különféle kérdéseiről lehet olvasni, továbbá megtalálhatjuk a helyesírási szabályok gyűjteményét és számos helyesírási tesztet is (W22).

Neve ellenére a Taaltelefoon nem csupán telefonon fogad kérdéseket, hanem írásban is. A telefonszolgálat munkanapokon 9-től 12 óráig hívható (15 óra/hét), munkaidőn kívüli hívásokat is rögzítenek, és visszahívják az ügyfeleket (W23).

3.6. Németország

Európa egyik legrégebbi kultúrnyelveként Németországban igen sokrétű, gazdag hagyománya van a nyelvi menedzselésnek. E sokrétű hagyományról részletesen tájékozódhatunk Földes (2008) tanulmányában.

A mai német nyelv tudományos kutatását és dokumentációját a mannheimi Leibniz Német Nyelvi Intézet (Das Leibniz-Institut für Deutsche Sprache) (W24) végzi, amely számos nyilvános adatbankot, korpuszt bocsát rendelkezésre, nyelvi tanácsadással azonban nem foglalkozik. A nyelvi menedzselés Németországban nem államilag támogatott, de az ezzel foglalkozó intézmények között léteznek olyanok, amelyek tevékenységét majdnem teljes mértékben közpénzből finanszírozzák.

A szervezett nyelvmenedzselés egyik legfontosabb intézménye a wiesbadeni székhelyű Német Nyelvi Társaság (Gesellschaft für deutsche Sprache, GfDS), amelynek súlyponti tevékenysége a nyelvi tanácsadás. Az intézmény honlapján elérhetők a korábban feltett kérdések és válaszok (W25) kategóriákba rendezve, például: rövidítések, kiejtés, anglicizmusok, különírás-egybeírás stb.

A nyelvi tanácsadás magánszemélyeknek és cégeknek, hivataloknak, különféle intézményeknek egyaránt elérhető. Többnyire a nyelvtannal és a helyesírással, a szavak eredetével és jelentésével, a szöveg stílusával kapcsolatban várnak kérdéseket.

A telefonos tanácsadás a Német Nyelvi Társaság tagjainak, minisztériumoknak, valamint külföldi tanácskérőknek ingyenesen elérhető hétfőtől csütörtökig 8.30-tól 12.30-ig, valamint 14 órától 15.30-ig, péntekenként csak délelőtt (26 óra/hét). Akik nem tagjai a Társaságnak, azok a díjköteles telefonszámot hívhatják.

Írásban is lehet segítséget kérni, ez nem csupán a nyelvi tanácsadást foglalja magában, hanem szövegek korrektúrázására is lehetőség van. Ezek a szolgáltatások díjkötelesek, a társasági tagoknak azonban kedvezményes áron vagy ingyenesen igénybe vehetők (W26).

Az intézmény névtani tanácsadással is szolgál a hozzájuk fordulóknak, amely szintén fizetős szolgáltatás (W27).

A társaság kiadványa a *Muttersprache* című, negyedévenként megjelenő folyóirat, amelyet 1890-ben alapítottak.

A GfdS-en kívül több nyelvi tanácsadó iroda is működik Németországban, például a Német Nyelvi Egyesület (Verein Deutsche Sprache, VDS).

3.7. Csehország

A csehországi nyelvművelés történetét, helyzetét részletesen Nekvapil (2008: 253–255), Lanstyák (2014: 21–22) és Tölgyesi (2008) munkája alapján mutatom be. Csehországban a nyelvi menedzselés nemcsak a nagyközönség körében bír nagy tekintéllyel, hanem a nyelvtudományban is elismert, kutatott területnek számít. A korszerű cseh nyelvművelés megteremtése a prágai iskola nyelvészeihez kapcsolódik, különösen Bohuslav Havránek, Vilém Mathesius és Roman Jakobson munkásságához, akik az 1930-as években újítták meg a korábban purista elveket valló nyelvművelést, s akik a nyelvi folyamatokba való beavatkozást tudományosan megalapozható és társadalmilag hasznos tevékenységnek tartották. A prágai nyelvéször a jelenkor standard cseh nyelvváltozatára fókuszált, melynek művelése (ezen leginkább a korpusztervezést értették) a standard változat egzakt leírásán kell hogy alapuljon. A nyelvművelés céljaul egyrészt a standard nyelvváltozat stabilitásának támogatását tűzték ki, másrészt annak funkcionális differenciálódását és stilisztikai gazdagodását (Havránek 1932, idézi Nekvapil 2008: 253–254). A stabilitáson azonban rugalmas stabilitást értettek, nem a nyelvi változások megakadályozására való törekvést.

Csehország helyzete több szempontból hasonló a magyarországihoz: a nyelvi tanácsadás legfőbb szerve, a Nyelvi Tanácsadó Központ (Jazyková poradna) ugyanúgy akadémiai bázisú, mint ahogy Magyarországon is a MTA

Nyelvtudományi Intézetében működik nyelvi tanácsadó szolgálat.³ (A magyar helyzetet részletesen a 3.8. pontban mutatom be.) A Cseh Köztársaság Tudományos Akadémiájának Cseh Nyelvi Intézete a cseh nyelv állapotát, változását vizsgálja a középkortól napjainkig. A kutatás mind az írott, mind a beszélt nyelvre irányul, sztenderd és nem sztenderd változatokra egyaránt. Az intézetben az alábbi osztályok működnek: dialektológiai, etimológiai, leíró nyelvészeti, névtani, lexikográfiai, szociolingvisztikai, történeti nyelvészeti, valamint a nyelvművelő osztály. A jelenleg 15 főből álló nyelvművelő osztály fő feladata a tudományos kutatás, amely szorosan összefonódik a gyakorlati nyelvi tanácsadással. Az osztály munkatársai együttműködnek a cseh rádióval és televízióval, napilapokkal és magazinokkal, ismeretterjesztő előadásokat tartanak a cseh nyelvről. Emellett működtetik a Nyelvi Tanácsadó Központot, amelyhez 1946 óta fordulhatnak a nyelvhasználók (W28).

A nyelvi tanácsadás kizárólag telefonon zajlik, minden hétköznap 4 órában (10–12 és 13–15 óra között) van telefonügyelet (20 óra/hét). Az ügyeletes nyelvi tanácsadó egy könyvtárral és számítógéppel felszerelt elkülönített szobában várja a telefonhívásokat. A számítógép biztosítja a hozzáférést a különféle nyelvi adatbázisokhoz. A munkatársak naponta átlagosan 70 telefonos kérdést válaszolnak meg (Beneš et al. 2018: 120). 1999 és 2011 között e-mailes tanácsadásra is lehetőség volt (Černá 2017: 268).

Beneš és munkatársai (2018: 120–121) tanulmányukban az alábbi leggyakoribb kérdéstípusokat különítették el:

1. Szótári kodifikációval nem rendelkező kölcsönszókkal kapcsolatos kérdések.
2. Olyan belső keletkezésű alakváltozatok, amelyek nincsenek kodifikálva, így a nyelvhasználók számára nincs egyértelmű javaslat arra vonatkozólag, hogy használhatók-e ezek a változatok.
3. Létezik-e egy szó vagy szóalak?
4. Fogalmazási kérdések – grammatikai szempontból.
5. Fogalmazási kérdések – jelentéstani szempontból.

2009-ben jött létre a beérkezett és megválaszolt kérdésekből álló internetes nyelvi útmutató (Internetová jazyková příručka), amely egy 60 000 bejegyzésből álló szótári részből, illetve egy kifejtős részből áll, ez utóbbi a kérdezők által gyakran említett nyelvi jelenségek magyarázatát tartalmazza. Az adatbázisban számos témakör alapján kereshetünk: helyesírás (pl. különírás-egybeírás, központosítás, kisbetű-nagybetű), szóképzés, alaktan; különféle tulajdonnévtípusok (személynevek, földrajzi nevek, intézménynevek) ragozása, a mondat szerkezete, rövidítések, számok stb. (W29).

3 A tanulmány írásának időpontjában (2019. július–augusztus) a kutatóintézetek a Magyar Tudományos Akadémia kutatóintézet-hálózatához tartoztak, de 2019 szeptemberétől az akadémiai kutatóhelyek – így a Nyelvtudományi Intézet is – az MTA-tól az Eötvös Loránd Kutatási Hálózatba kerültek át.

Mivel Csehországban a nyelvi tanácsadó tevékenység akadémiai kutató-intézethez kötődik, a gyakorlati nyelvi tanácsadás szorosan összekapcsolódik a tudományos kutatással. A nyelvészeti kutatások a nyelvi tanácsadást a nyelvészek és a nagyközönség közti párbeszédként értelmezik, ahol mindkét fél szerepe fontos, bár lényegesen különböző. A nyelvhasználók kérdeznek, a nyelvészek hivatalos nyelvi tanácsot, ajánlást adnak, a kérdezőktől pedig (többszörsz) megfogadják azt. Ugyanakkor a nyelvészek maguk is információkhoz jutnak hozzá: az érkező megkeresések az aktuális nyelvhasználatról, magukról a nyelvhasználókról, illetve az ő nyelvi attitűdjeikről nyújtanak értékes szociolingvisztikai adatokat. E nyelvi adatok előnye, hogy – ellentétben például a kérdőíves vizsgálatokéival – spontán nyert adatok, hiszen nem a nyelvészek, hanem a beszélők kezdeményezik a párbeszédet. Ugyanakkor a nyelvi tanácsadásnak mint információforrásnak megvannak a maga korlátai, mivel csak azoktól a beszélőktől származnak az információk, akik nyelvi problémáikkal megkeresik a tanácsadó központot. Nem garantálható azonban, hogy ezek a beszélők az egész beszélőközösséget reprezentálják (Uhlířová 1997: 83).

A Nyelvi Tanácsadó Központ munkatársai tartják karban azt a terjedelmes adatbázist, amely a korábbi évek megkereséseit tartalmazza. Már a kilencvenes évek eleje óta számítógépes formában archiválják a kérdéseket és a válaszokat. Az 1992-ben létrejött adatbázis 1996 végén 1400 rekordot tartalmazott, beleértve az 1992 óta érkezett összes levelet és faxot, válogatott telefonhívások és személyes konzultációk lejegyzett szövegét. Az adatbázis a technikai és bibliográfiai azonosító adatok mellett (a kérdés és a válasz dátuma, a kérdező neve és címe, a válaszoló neve) a kérdező szociológiai adatait (foglalkozását), a kulcsszavakkal leírt nyelvi problémát és annak megoldását tartalmazta, esetenként a nyelvi probléma pragmatikai kontextusát is (motivációk, attitűdök, kritikák, érzelmek) (Uhlířová 1997: 83–84).

2016 óta az összes beérkezett telefonhívást rögzítik, a rögzített adatok feldolgozása folyamatosan történik. A cél egy olyan nyelvi struktúra létrehozása, amely lehetővé teszi a rögzített telefonos megkeresések kategorizálását és leírását. A nyelvészetiileg strukturált adatbázis nyelvészeti részét a nyelv művelő osztály munkatársai, az informatikai részét a Nyugat-Csehországi Egyetem (Pilsen) Alkalmazott Tudományi Karának munkatársai végzik. 2016-tól 2018-ig több mint 8000 telefonhívás került az adatbázisba. A hangfelvételeket saját fejlesztésű szoftver (Zajíc et al. 2019) segítségével jegyzik le, és különféle kulcsszavakkal annotálják (Černá 2017; Dufek 2018).

3.8. Magyarország

Magyarországon napjainkban két intézmény foglalkozik nyelvi tanácsadással.

A Magyar Tudományos Akadémia Nyelvtudományi Intézetében az Intézet megalakulásától kezdve (1949) alkalmilag, 1957-től állandó jelleggel folyamatosan működik nyelvi tanácsadó szolgálat, amely meghatározó szerepet tölt

be a nyelvi ismeretterjesztésben, a tágabban értelmezett anyanyelvi nevelésben (Heltainé Nagy 2016). A nyelvi tanácsadást jelenleg négy fő látja el. A tanácsadás legfőbb formája az e-mail, a levelek megválaszolása folyamatosan történik. Kedvelt az azonnali segítségnyújtást jelentő telefonszolgálat is, amely kedden és csütörtökön 10-től 14 óráig vehető igénybe (8 óra/hét). A nyelvi tanácsadó szolgálat 2013-ban kiegészült az Intézet online helyesírási tanácsadó portáljával, a *helyesiras.mta.hu*-val (Váradi–Ludányi–Kovács 2014). Az Intézet díjköteles szolgáltatása a nyelvi szakvélemény, amely bonyolultabb jogi szövegek értelmezésére irányul.

Az intézet munkatársai az elmúlt évtizedekben a telefonon érkező kérdéseket ún. közönségszolgálati naplókban folyamatosan rögzítették és archiválták. Az intézeti levelezés alapján készült nyelvművelő kötet a hatvanas években jelent meg *Nyelvművelő levelek* címmel (Lőrincze–Ferenczy [szerk.] 1964), de az általános érdeklődésre számot tartó kérdéseket és feleleteket a Magyar Nyelvőr már korábban is rendszeresen közölte. Napjaink leggyakoribb nyelvi kérdései és a nyelvi tanácsadói válaszok a Nyelvtudományi Intézet honlapján olvashatók (W30), valamint a *helyesiras.mta.hu* portál „Archívum” menüpontjából is elérhető az utóbbi néhány év kérdéseit és válaszait tartalmazó adatbázis, amelyben kulcsszavas és szabadszavas kereső segítségével kereshetünk (W31). Az intézeti nyelvi tanácsadást szorosan összefonódik a mai magyar nyelvi és helyesírási norma, a nyelvi hagyományok, mítoszok, attitűdök, ideológiák kutatásával, ezekről a tanácsadó szolgálat munkatársai az elmúlt évtizedben is több tanulmányt jelentettek meg (Heltainé Nagy 2008, 2009, 2011, 2012, 2014, 2016; Kardos 2007; Ludányi 2017, 2019).

A szervezett nyelvi menedzselés másik fontos intézménye Magyarországon a 2006-ban létrejött Magyar Nyelvi Szolgáltató Iroda (MANYSZI). Az iroda számos, nyelvvel kapcsolatos szolgáltatást nyújt: nyelvi szakvélemények készítése, szövegértelmezés, korrektúra, szöveggondozás, nyilvános szövegek közérthetővé tétele, beszédírás, fordítás és fordított szövegek lektorálása, nyelvi és kommunikációs tréningek tartása (W32). Az iroda egyik legnépszerűbb szolgáltatása a nyelvi gyorsszolgálat. A kérdéseket az iroda honlapján található űrlapon keresztül lehet feltenni, a tanácsadók 24 órán belül válaszolnak (W33). A tanácsadók (a honlap szerint jelenleg 9 fő) társadalmi munkában látják el feladatukat, és kéthetente váltják egymást (W34). Az eddig adott válaszok szócikk formájában bárki által elérhetők, az adatbázisban jelenleg 20 000 szócikk található (W35). A beérkezett kérdések és válaszokból az Édes Anyanyelvünk folyóirat rendszeresen közöl válogatást, időnként pedig tudományos publikációk is jelennek meg a témában (legutóbb például Minya 2019).

4. Összegzés

Az áttekintett európai országokban többféle intézmény végez nyelvi tanácsadást: állami hivatalok (Svédország, Norvégia, Finnország, Észtország,

Belgium), akadémiai kutatóintézetek (Csehország, Magyarország), nyelvi irodák (Hollandia, Németország, Magyarország). A nyelvi tanácsadó szolgálatok helyzete Nekvapil (2008: 260) állítását támasztja alá: Európában a standard nyelvváltozatok kodifikációja egyre inkább decentralizálódik, a Garvin (1993: 17–19) által akadémiai bázisúnak nevezett kodifikációs stílustól (*academy-governed style of codification*) egyre inkább a szabad vállalkozásnak (*free-enterprise*) nevezett kodifikáció felé látszik elmozdulni.

Noha a különféle nemzetek nyelvi tanácsadó szolgálatai – maradva Garvin terminológiájánál – kodifikációs stílusukat tekintve eltérnek, számos hasonlóság is megfigyelhető köztük. A legtöbb esetben többféle csatornán is kérhető nyelvi tanács, írásban (e-mailben) és telefonon is. Személyes konzultációra általában nincs lehetőség. Csak egy-egy kivételes esetben fordul elő, hogy az adott tanácsadó intézmény csak egyféle csatornán kommunikál, például a csehországi Nyelvi Tanácsadó Központ a telefonos, míg a norvég Nyelvi Tanács az e-mailes tanácsadást részesíti előnyben. A nyelvi tanácsadás általában ingyenes, noha bizonyos esetekben, például a nem állami intézményeknél (mint a német GfdS esetében) díjköteles is lehet. A bonyolultabb nyelvi problémák megoldására irányuló szakvélemények készítése több országban is díjköteles szolgáltatás (Finnország, Németország, Magyarország). A bemutatott nyelvi tanácsadó szolgálatok mindegyikére jellemző, hogy valamilyen formában – többnyire nyilvánosan kereshető, kulcsszavakkal ellátott – adatbázisban közlésezi a korábban feltett kérdéseket és válaszokat. Az adatbázisok többnyire a nyelvhasználók eligazítását szolgálják, általában nem tudományos kutatási céllal, bár olykor utalnak rá, hogy ilyen célokra is alkalmasak lehetnek (például az Észt Nyelvi Intézet vagy az e-nyelv.hu adatbázisa). Csehországban viszont – ahol a nyelvi tanácsadás is akadémiai központú – nemcsak gyakorlati hasznú, a beszélők eligazítását segítő adatbázis áll rendelkezésre, hanem lejegyzett beszélt nyelvi adatokat tartalmazó nyelvi tanácsadói korpusz is létezik, amely kifejezetten tudományos kutatási célokat szolgál. Ilyen típusú korpusz létrehozása magyar viszonylatban is hasznos lenne, mivel fontos adalékul szolgálna a magyarországi magyar beszélőközösség nyelvi problémáinak feltárásához.

Irodalom

- Andersson, Lars-Gunnar 2000. Language cultivation in Sweden. In: Sándor (szerk.): 85–98.
- Baksy Péter 2008. Nyelvi tervezés Norvégiában. In: Balázs–Dede (szerk.): 228–235.
- Balázs Géza – Dede Éva (szerk.) 2008. *Európai nyelvművelés*. Budapest: Inter Kht. – PRAE.HU.

- Balogh Erzsébet – T. Balla Ágnes 2009. Nyelvi menedzselés multinacionális nagyvállalatoknál: két, Magyarországon működő nagyvállalat kommunikációjának összehasonlítása a nyelvmenedzselés-elmélet segítségével. In: Borbély – Vančóné Kremmer – Hattyár (szerk.): 531–535.
- Bari Diána Éva 2018. A nyelvmenedzsmet-elmélet és a hibajavítás szerepe a nyelvoktatásban. In: Balázs Géza – Lengyel Klára (szerk.): *Időszerű kérdések. Struktúra, funkció, szemiotika, hálózat tanulmánykötet*. Budapest: ELTE BTK Mai Magyar Nyelvi Tanszék – Inter (IKU) – Magyar Szemiotikai Társaság. 263–270.
- Beneš, Martin – Prošek, Martin – Smejkalová, Kamila – Štěpánová, Veronika 2018. Interaction between language users and a language consulting center: Challenges for language management theory research. In: Fairbrother–Nekvapil–Sloboda (eds.): 119–140.
- Borbély Anna – Vančóné Kremmer Ildikó – Hattyár Helga (szerk.): *Nyelvideológiák, attitűdök és sztereotípiák*. Budapest–Dunaszerdahely–Nyitra: Tinta Könyvkiadó.
- Bozsik Gabriella – Ludányi Zsófia (szerk.) 2019. *Szabályzat, oktatás, gyakorlat. Helyesírásról sokszínűen*. Eger: Líceum Kiadó.
- Černá, Anna 2017. Jazykové poradenství jako zdroj lingvistických dat [Language consulting as a linguistic data source]. In: Orgoňová, Olga – Bohunická, Alena – Múcsková, Gabriela – Muziková, Katarína – Popovičová Sedláčková, Zuzana (eds.): *Jazyk a jazykoveda v súvislostiach*. Bratislava: Univerzita Komenského. 268–274.
- Domínguez, Francesc – López, Núria 1995. *Language International World Directory of Sociolinguistic and Language Planning Organizations*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Domonkosi Ágnes – Lanstyák István – Posgay Ildikó (szerk.) 2007. *Műhelytanulmányok a nyelvművelésről*. Dunaszerdahely–Budapest: Gramma Nyelvi Iroda – Tinta Könyvkiadó.
- Dufek, Ondřej 2018. Language ideologies in Czech language counselling interactions. Elhangzott: *2nd International Conference on Sociolinguistics*. Budapest: Eötvös Loránd Tudományegyetem, 2018. szeptember 7.
- Fairbrother, Lisa – Nekvapil, Jiří – Sloboda, Marián (eds.) 2018. *The Language Management Approach. A Focus on Research Methodology*. Berlin: Peter Lang.
- Földes Csaba 2008. A németországi nyelvi kultúra és nyelvművelés. Balázs–Dede (szerk.): 192–205.
- Garvin, Paul L. 1993. Styles of codification. *Brno Studies in English* 20: 17–21.
- Gúti Erika – Varga Orsolya 2008. A németalföldi nyelvről. In: Balázs–Dede (szerk.): 220–227.

- Havránek, Bohuslav 1932. Obecné zásady pro kulturu jazyka [General principles for the cultivation of good language]. In: Havránek, Bohuslav – Weingart, Miloš (eds.): *Spisovná Feltina a jazyková kultura* [Standard Czech and the Cultivation of Language]. Prague: Melantrich. 245–258. Angolul: In: Rubin, Joan – Shuy, Roger W. 1973 (eds.): *Language Planning: Current Issues and Research*. Washington, DC: Georgetown University Press. 102–111.
- Heltainé Nagy Erzsébet 2007. A nyelvművelés fogalma és terréniumai. In: Domonkosi–Lanstyák–Posgay (szerk.): 141–153.
- Heltainé Nagy Erzsébet 2008. A normativitás mint értékszempont a nyelvművelésben és a nyelvi tanácsadásban. *Magyar Nyelvőr* 132: 265–278.
- Heltainé Nagy Erzsébet 2009. Értéktulajdonítások a nyelvi vélekedésekben. In: Borbély Anna – Vančoné Kremmer Ildikó – Hattyár Helga (szerk.): *Nyelvideológiák, attitűdök és szetereotípiák. 15. Élőnyelvi konferencia*. Párkány (Szlovákia), 2008. szeptember 4–6. Budapest–Dunaszerdahely–Nyitra: MTA Nyelvtudományi Intézet – Gramma Nyelvi Iroda – Konstantin Filozófus Egyetem Közép-európai Tanulmányok Kar. 87–94.
- Heltainé Nagy Erzsébet 2011. Nyelvi mítoszok a tanácsadói gyakorlatban. In: Hires-László Kornélia – Karmacs Zoltán – Márku Anita (szerk.): *Nyelvi mítoszok, ideológiák, nyelvpolitika és nyelvi emberi jogok Közép-Európában elméletben és gyakorlatban. A 16. Élőnyelvi Konferencia előadásai*. Budapest–Beregszász: Tinta Könyvkiadó – II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola Hodinka Antal Intézete. 165–174.
- Heltainé Nagy Erzsébet 2012. Nyelvhasználati minősítések, a helyes-helytelen a tanácsadói gyakorlatban. *Magyar Nyelvőr* 136/4: 394–406.
- Heltainé Nagy Erzsébet 2014. A nyelvi tanácsadás területei és újabb eszközei az MTA Nyelvtudományi Intézetében. *Anyanyelv-pedagógia* 7/1: <http://www.anyanyelv-pedagogia.hu/cikkek.php?id=505> (letöltve: 2019. 08. 21.)
- Heltainé Nagy Erzsébet 2016. A nyelvi tanácsadás mint az anyanyelvi nevelés és közművelődés lehetősége. In: Kas Bence (szerk.): *„Szavad ne feledd!” Tanulmányok Bánréti Zoltán tiszteletére*. Budapest: MTA Nyelvtudományi Intézet. 247–256.
- Jahr, Ernst Håkon. 2000. On the use of dialects in Norway. In: Sándor (szerk.): 75–84.
- Jernudd, Björn 2018. Questions submitted to two language cultivation agencies in Sweden. In: Fairbrother–Nekvapil–Sloboda (eds.): 101–117.
- Jernudd, Björn H. – Neustupný, Jiří Václav 1987. Language planning: for whom? In: Laforge, Lorne (ed.): *Proceedings of the International Colloquium on Language Planning*. Québec: Les Press de L'Université Laval. 69–84.

- Kálmán László 2004. A nyelvművelés mint áltudomány. In: Büky László (szerk.): A mai magyar nyelv leírásának újabb módszerei VI. (Nyelveírás és nyelvművelés, nyelvhasználat, stilsztika.) Szeged: Szegedi Tudományegyetem.
- Kardos Tamás 2007. A magyar helyesírás problémái a nyelvi közönségszolgálat tükrében. Gondolatok a helyesírási szabályzat 12. kiadása elé. In: Domonkosi-Lanstyák-Posgay (szerk.): 114–129.
- Kimura, Goro Christoph 2014. Language management as a cyclical process: A case study on prohibiting Sorbian in the workplace. *Slovo a slovesnost* 75/4: 255–270.
- Kis Tamás 2006–2017. A nyelvművelés kártékonyságáról és ármánykodásáról. <http://web.unideb.hu/~tkis> (2019. 07. 12.)
- Laihonen, Petteri 2010. A finn nyelv korpusztervezése, korpuszpolitikája. *Magyar Nyelvjárások* 194–214.
- Lanstyák István 2008. Nyelvművelés és nyelvalakítás (a létező magyar nyelvművelés néhány jellegadó sajátosságáról). In: Fazekas József (szerk.): *Emlékkönyv Zeman László 80. születésnapjára*. Dunaszerdahely: Lilium Aurum. 46–68.
- Lanstyák István 2010. Nyelvhelyesség és nyelvi ideológia. In: Beke Zsolt – Lanstyák István – Misad Katalin (szerk.): *Hungarológia a szlovák kultúra kontextusában*. Pozsony/Bratislava: Stimul. 117–145.
- Lanstyák István 2014. *Nyelvalakítás és nyelvi ideológiák*. Pozsony: Comenius Egyetem.
- Lőrincze Lajos – Ferenczy Géza (szerk.) 1964. *Nyelvművelő levelek. Az Akadémia Nyelvtudományi Intézetének levelesládájából*. Budapest: Gondolat Kiadó.
- Ludányi Zsófia 2017. Nyelvi ideológiák és napjaink nyelvhasználati kérdései a nyelvi tanácsadó szolgálat tükrében. *Alkalmazott Nyelvészeti Közlemények* 12/2: 32–48.
- Ludányi Zsófia 2019. Language ideologies in Hungarian language counselling interactions. *Eruditio – Educatio* 14/3: 59–76.
- Lanstyák István 2018. *Nyelvalakítás és nyelvi problémák*. Somorja: Fórum Kisebbségkutató Intézet – Gramma Nyelvi Iroda.
- Maitz, Peter 2010. Sprachpflege als Mythenwerkstatt und Diskriminierungspraktik. *Aptum. Zeitschrift für Sprachkritik und Sprachkultur* 6/1: 1–19. https://www.philhist.uni-augsburg.de/lehrstuehle/germanistik/sprachwissenschaft/Literatur_maitz/cikk34m-_Sprachpflege-als-Mythenwerkstatt_.pdf (2019. 03. 07.)
- Minya Károly 2005. *Rendszerváltás – normaváltás. A magyar nyelvművelés története, elvei és vitái 1989-től napjainkig*. Budapest: Tinta Könyvkiadó.

- Minya Károly 2008. Nyelvművelés Finnországban. In: Balázs–Dede (szerk.): 79–88.
- Minya Károly 2019. Internetes támogatás a helyesírásban. 11 év – 20 123 kérdés és válasz. In: Bozsik–Ludányi (szerk.): 247–254.
- Nekvapil, Jiří 2006. From Language Planning to Language Management. *Sociolinguistica* 20: 92–104.
- Nekvapil, Jiří 2008. Language Cultivation in Developement Context. In: Spolsky, Bernard – Hult, Francis M. (eds.): *Educational Linguistics*. 251–265.
- Nekvapil, Jiří 2009. The integrative potential of Language Management Theory. In: Nekvapil, Jiří – Sherman, Tamah (eds.): *Language management in contact situations: Perspectives from three continents*. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Nekvapil, Jiří – Sherman, Tamah 2013. Language ideologies and linguistic practices: the case of multinational companies in Central Europe. In: Barát, Erzsébet – Studer, Patrick – Nekvapil, Jiří (eds.): *Ideological Conceptualizations of Language: Discourses of Linguistic Diversity*. Frankfurt am Main: Peter Lang. 85–117.
- Omdal, Helge. 2000. Changes in the linguistic climate in Norway? In: Sándor (szerk.): 63–74.
- Péteri Vanda 2008. Nyelvművelés, nyelvi tervezés Svédországban. In: Balázs–Dede (szerk.): 311–318.
- Sadeniemi, Matti 1955. A Finn Akadémia Nyelvművelő Szolgálatának munkájáról. *Magyar Nyelvőr* 79/3: 306–310.
- Sándor Klára (szerk.) 2000. *Issues on Language Cultivation*. Szeged: JGYF Kiadó.
- Sándor Klára 2001. „A nyílt társadalmi diszkrimináció utolsó bástyája”: az emberek nyelvhasználata. *Replika* 45–46: 241–259.
- Sándor Klára 2002. Nyelvművelés nálunk és más nemzeteknél. *Társadalomkutatás* 20: 121–149.
- Sherman, Tamah 2007. Language management on the front lines: A report from Dunajská Streda Language Management Workshop. In: Muraoka, Hidehiro (ed.): *Language Management in Contact Situations 5: Report on the Research Projects 154*. Chiba: Chiba University, Graduate School of Humanities and Social Sciences. 67–77.
- Szabó Mihály Gizella 2005. Nyelvművelés – nyelvtervezés – nyelvi menedzselés. *Fórum Társadalomtudományi Szemle* 7/4: 67–75.
- Szabó Mihály Gizella 2007. A nyelvi menedzselés lehetséges szerepe a magyar nyelvalkításban. In: Domonkosi–Lanstyák–Posgay (szerk.): 52–67.
- Takács Judit 2019. A finn helyesírásról – magyar szemmel. In: Bozsik–Ludányi (szerk.): 283–288.

- Tölgyesi Tamás 2008. A nyelv művelés helyzete Csehországban. In: Balázs–Dede (szerk.): 51–61.
- Uhlířová, Ludmila 1997. "Language service" is also a service for linguistics. *Linguistica Pragensia* 7: 82–90.
- Víghné Szabó Melinda 2008. Nyelv művelés Észtországban. In: Balázs–Dede (szerk.): 67–74.
- Zajíc, Zbyněk – Psutka, Josef V. – Zajícová, Lucie – Müller, Luděk – Salajka, Petr 2019. Diarization of the Language Consulting Center Telephone Calls. In: Salah, Albert Ali – Karpov, Alexey – Potapova, Rodmonga (eds): *Speech and Computer. SPECOM 2019*. Cham: Springer. 549–558.

Internetes hivatkozások

- W1 – Institutet för språk och folkminnen [Svéd Nyelvi és Folklórintézet]. <http://www.sprakochfolkminnen.se/om-oss/radgivning/sprakradgivning.html> (2019. 07. 15.)
- W2 – Frågelådan [Kérdések adatbázisa]. <http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/sprakradgivning/frageladan.html> (2019. 08. 13.)
- W3 – Språkrådet [Nyelvi Tanács]. <https://www.sprakochfolkminnen.se/om-oss/kontakt/sprakradet.html> (2019. 07. 15.)
- W4 – Norvég Nyelvi Tanács. <https://www.sprakradet.no/sprakhjelp/> (2019. 08. 13.)
- W5 – Språkrådets seksjoner og ansatte [A nyelvi tanácsadás részlegei és dolgozói]. <https://www.sprakradet.no/Vi-og-vart/Om-oss/Kontakt/Sprakradets-sekretariat> (2019. 08. 13.)
- W6 – Har du eit språkspørsmål? [Kérdése van?]. <https://www.sprakradet.no/sprakhjelp/Skriverad/Spraksporsmal-Sprakradet> (2019. 08. 13.)
- W7 – Svar på språkspørsmål [A kérdésekre adott válaszok]. <https://www.sprakradet.no/svardatabase> (2019. 08. 13.)
- W8 – Kielitoimiston ohjepankki [Nyelvi tanácsadó adatbank]. <http://www.kielitoimistonohjepankki.fi> 2019. 08. 13.)
- W9 – Telephone counselling [Telefonos tanácsadás]. https://www.kotus.fi/en/services/telephone_counselling (2019. 08. 13.)
- W10 – Keelenõu läbi aja. <http://keeleabi.eki.ee/?leht=6> (2019. 08. 13.)
- W11 – Keelekorraldajad [A nyelvi tanácsadás munkatársai]. <http://keeleabi.eki.ee/?leht=2> (2019. 08. 13.)
- W12 – Keelenõuvakk [Nyelvi adatbázis]. <http://keeleabi.eki.ee/?leht=4> (2019. 08. 13.)
- W13 – Taaladvies. Een antwoord op vele concrete vragen over taal en spelling [Nyelvi Tanács. Válasz sok konkrét nyelvi, helyesírási kérdésre]. <https://taaladvies.net> (2019. 08. 15.)

- W14 – Over Taaladvies [A Nyelvi Tanácsról]. <https://taaladvies.net/taal/advies/verantwoording> (2019. 08. 15.)
- W15 – Stel een taalvraag over het Nederlands [Kérdezzen a németalföldi nyelvről]. <https://taaladvies.net/vraag> (2019. 08. 15.)
- W16 – Het Genootschap Onze Taal [A Mi Nyelvünk Társaság]. <https://onzetaal.nl/over-onze-taal> (2019. 08. 13.)
- W17 – Spellingsite.nu. <https://spellingsite.nu> (2019. 08. 13.)
- W18 – Over de Taaladviesdienst [A nyelv tanácsadó szolgálatról]. <https://onzetaal.nl/taaladvies/over-de-taaladviesdienst> (2019. 08. 13.)
- W19 – Medewerkers [Dolgozók]. <https://onzetaal.nl/over-onze-taal/organisatie/medewerkers> (2019. 08. 13.)
- W20 – Vraag stellen [Tegyen fel kérdést]. <https://onzetaal.nl/taaladvies/mailformulier> (2019. 08. 13.)
- W21 – Taaltelefoon [Nyelvi telefon]. <https://taaladvies.net/taal/advies/instanties/#003> (2019. 08. 16.)
- W22 – Taaltelefoon [Nyelvi telefon]. <https://www.taaltelefoon.be> (2019. 08. 15.)
- W23 – Taaladvies – contact met de Taaltelefoon [Nyelvi tanácsadás – vegye fel a kapcsolatot a Taaltelefoonnal]. <https://www.taaltelefoon.be/stel-uw-taalvraag> (2019. 08. 16.)
- W24 – Das Leibniz-Institut für Deutsche Sprache. <http://www1.ids-mannheim.de> (2019. 08. 13.)
- W25 – Fragen und Antworten [Kérdések és válaszok]. <https://gfds.de/category/fragen-und-antworten> (2019. 08. 13.)
- W26 – Sprachberatung [Nyelvi tanácsadás]. <https://gfds.de/sprachberatung> (2019. 08. 13.)
- W27 – Gutachten für das Standesamt [Szakvélemény az anyakönyvi hivatal részére]. <https://gfds.de/vornamen/gutachten-fuer-das-standesamt> (2019. 08. 13.)
- W28 – Oddělení jazykové kultury [Nyelvművelő osztály]. <http://www.ujc.cas.cz/o-ustavu/oddeleni/oddeleni-jazykove-kultury/index.html> (2019. 08. 21.)
- W29 – Internetová jazyková příručka [Internetes nyelv útmutató]. <http://prirucka.ujc.cas.cz> (2019. 08. 21.)
- W30 – Gyakran ismétlődő kérdések. <http://www.nytud.hu/oszt/nyelvmuvelo/gyik/index.html> (2019. 08. 21.)
- W31 – Helyesíras.mta.hu – Archivum. <https://helyesiras.mta.hu/helyesiras/default/hqa> (2019. 08. 21.)
- W32 – Magyar Nyelvi Szolgáltató Iroda – Szolgáltatások. <http://www.e-nyelv.hu/szolgaltatasok> (2019. 08. 21.)
- W33 – A nyelv tanácsadás adatbázisa. <http://www.e-nyelv.hu/kategoria/nyelvi-tanacsadas> (2019. 08. 21.)
- W34 – Nyelv tanácsadás űrlapja. <http://www.e-nyelv.hu/nyelvi-tanacsadas> (2019. 08. 21.)
- W35 – Szabályzat <http://www.e-nyelv.hu/szabalyzat> (2019. 08. 21.)